

弘前市職員
障がいを理由とする差別を解消するための
対応マニュアル



平成28年3月

弘前市健康福祉部

はじめに

平成23年の「障害者基本法」の改正において、障がい者に対する差別の禁止が基本原則として明示され、社会的障壁の除去を怠ることによって障がい者の権利利益を侵害することのないよう、必要かつ合理的な配慮がされなければならないことが規定されました。

平成25年6月には、「障害者基本法」の基本原則を具体化する「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）」（障害者差別解消法）が制定され、平成28年4月1日に施行されます。

第1 趣旨

このマニュアルは、法第10条第1項の規定に基づき、弘前市の事務又は事業を行うに当たり、法第7条に規定する事項に関し、弘前市職員（臨時的任用職員及び非常勤職員を含む。以下「職員」という。）が適切に対応するために必要な要領として、法の施行時期に合わせて定めるものです。

- 1 本マニュアルの対象
弘前市に属する全ての職員を対象とします。
- 2 法が定める障がいを理由とする差別の禁止

障害者差別解消法より

（行政機関等における障害を理由とする差別の禁止）

第7条 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。

（地方公共団体等職員対応要領）

第10条 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、基本方針に即して、第7条に規定する事項に関し、当該地方公共団体の機関及び地方独立行政法人の職員が適切に対応するために必要な要領（中略）を定めるよう努めるものとする。（以下略）



※障がいを理由とする差別には、第7条第1項「不当な差別的取扱い」（作為によるもの）と同条第2項「必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）の不提供」（不作為によるもの）の2種類がある。

第2 障がい者を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮

職員は、その事務又は事業を行うに当たり、以下の基本的な考え方を踏まえ、障がいを理由として不当な差別的取扱いをすることによる障がい者の権利利益を侵害してはならない。また、社会的障壁の除去について合理的配慮を適切に行うものとする。

1 対象とする障がい者

法が対象とする障がい者は、身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいを含む。）その他の心身の機能の障がい（以下「障がい」という。）がある者であって、障がい及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう。

2 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

障がい者に対して、正当な理由なく、障がいを理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否、場所・時間帯などを制限、障がい者でない者に対しては付けない条件を付けることなどによる、障がい者の権利利益を侵害することを禁止します。

したがって、障がい者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いではありません。

■不当な差別的取扱いの例

- 例1) 視覚障がい者が施設を利用するときに、盲導犬の同伴を断る。
- 例2) 障がいがあることを理由に対応の順序を劣後させる。
- 例3) 事務又は事業の遂行上、特に必要でないにも関わらず、障がいがあることを理由に、来庁の際に付添い者の同行を求めなどの条件を付けたり、特に支障がないにも関わらず、付添い者の同行を拒んだりする。

■不当な差別的取扱いに当たらない例

- 例1) 障がい者を優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）
- 例2) 合理的配慮の提供による障がい者でない者との異なる取扱い
- 例3) 合理的配慮の提供等に必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障がい者に障がいの状況等を確認する。

ポイント



3 合理的配慮の基本的な考え方

事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、障がい者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときに、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組である。

※ 過重な負担については、個別の事案ごとに、事務や事業への影響の程度、実現可能性の程度（物理的、費用的など）等の要素を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。過重な負担に当たると判断した場合は、障がい者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めましょう。

■合理的配慮（代替措置を含む。）の例

ポイント

（物理的環境への配慮の具体例）

例1）建物に入るに当たり車いすを使用する人から配慮を求められた場合、スロープの設置場所まで案内する。又は建物入口の段差を解消する携帯スロープを設置する。

また、携帯スロープを用意できない場合、近くにいた人と協力して人力で持ち上げた（代替措置）。

例2）不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障がい者に対し、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりする。

（コミュニケーションで必要となる配慮の具体例）

例1）会話には、筆談、手話、口話、読話（相手の口の動きを手がかりに話を読み取ること）などの方法があるので、コミュニケーション方法を確認する。

例2）一度に多くの情報を与えても混乱するので、重要なことを短い文章で「具体的に」「ゆっくり」「丁寧に」「くり返し」説明し、理解しているか確認しながら対応する。

例3）障がいのある方は同伴者と行動することが多くなりますが、同伴者の意見だけでなく本人に対しても意思確認をする。



（ルール・慣行の柔軟な変更の具体例）

例1）順番を待つことが苦手な障がい者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。

例2）非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、会議出席者である障がい者の委員を援助する者の同席を認める。

4 環境の整備

合理的配慮を必要とする障がい者が多数見込まれる場合、または障がい者との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、事前の環境整備に努める。

■事前の環境整備の例

例1）建物出入口へのスロープの設置工事

例2）窓口で筆談ができるように、メモやホワイトボードを備える。



ポイント

5 委託や指定管理事業者への対応

委託や指定管理等により事務事業を行うときは、提供される合理的配慮の内容に市との大きな差異が生ずることにより障がい者が不利益を受けることのないよう、事業者が当該分野において主務大臣が示す対応指針（ガイドライン）に則って適切に対応するとともに、その業務に従事する従業員が、適切な対応（不当な差別的取扱いの禁止、合理的配慮の提供）を行うよう必要な措置を講ずるものとする。

【内閣府】関係府省庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針
<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html>

第3 理解の促進のための研修

職員が障がい者に対して適切に対応し、また、障がい者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するためには、法の趣旨、社会的障壁の除去の必要性、障がいやその状態に応じた配慮等に関する理解を深めることが必要である。

このため市では、障がいを理由とする差別の解消の推進を図るための研修・啓発を行うものとする。

第4 障がいを理由とする差別に関する相談体制の整備

課室の職員が職務を遂行する中で行った障がいを理由とする差別的取扱いに関しては、障がい者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するため、当該職員が所属する課室の長（出先機関等含む）を相談等の窓口とし、当事者等への事実の確認・事情聴取等を行うなど、適切な対応をお願いします。

また、各所属からの相談、その他法全般に関する相談の対応窓口は、健康福祉部福祉政策課障がい福祉係とし、様式第1号により相談処理票を作成することとします（各課室において終了した個別の事案については、この処理票の作成は不要です）。

附 則

このマニュアルは、平成28年4月1日から施行する。

～ 参 考 ～

■ 障害特性や特性ごとの配慮事項等

※障害特性や特性ごとの配慮事項等を知るには、例えば、以下のようなホームページがあります。

【内閣府】公共サービス窓口における配慮マニュアル - 障害のある方に対する心の身だしなみ-
<http://www8.cao.go.jp/shougai/manual.html>

【厚生労働省】みんなのメンタルヘルス
<http://www.mhlw.go.jp/kokoro/>

【青森県】障害を知るためのガイドブック

<https://www.pref.aomori.lg.jp/soshiki/kenko/syofuku/kyouseishakai.html>

弘前市職員障がいを理由とする差別を
解消するための対応マニュアル

編集：弘前市健康福祉部福祉政策課障がい福祉係

平成28年3月策定